

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Keaslian Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Angkutan Umum	11
2.1.1 Atribut Pelayanan Angkutan Umum.....	12
2.2 <i>Bus Rapid Transit</i>	15
2.2.1 Karakteristik <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT).....	16
2.3 Trans Jogja	18
BAB III LANDASAN TEORI.....	24
3.1 Parameter Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Umum.....	24
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	28

3.3	Validitas dan Reliabilitas.....	29
3.3.1	Validitas.....	29
3.3.2	Uji Reliabilitas	30
3.4	Metode Analisis <i>Cluster</i>	31
3.5	Metode Analisis <i>K-Means Cluster</i>	32
BAB IV METODE PENELITIAN		33
4.1	Prosedur Penelitian	33
4.2	Metode Pengumpulan Data	35
4.3	Lokasi Pengambilan Data.....	36
4.4	Data Penelitian	36
4.4.1	Karakteristik responden.....	36
4.4.2	Karakteristik pelayanan angkutan umum yang mencakup tentang penilaian terhadap kinerja pelayanan bus Trans Jogja sebagai BRT	37
4.5	Alat yang Digunakan	39
4.6	Populasi dan Sampel	41
4.7	Waktu Pelaksanaan.....	41
BAB V EVALUASI KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN UMUM TRANS JOGJA BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA		42
5.1	Analisis Deskriptif Profil Responden.....	42
5.1.1	Jenis Kelamin.....	42
5.1.2	Penghasilan.....	42
5.1.3	Pendidikan	43
5.1.4	Jenis Kendaraan	43
5.1.5	Tujuan Perjalanan.....	43
5.2	Analisis Validitas dan Reliabilitas.....	44
5.2.1	Analisis Validitas dan Reliabilitas Aspek Keamanan	45
5.2.2	Analisis Validitas dan Reliabilitas Aspek Keselamatan	46
5.2.3	Analisis Validitas dan Reliabilitas Aspek Kenyamanan	48

5.2.4 Analisis Validitas dan Reliabilitas Aspek Keterjangkauan	50
5.2.5 Analisis Validitas dan Reliabilitas Aspek Kesetaraan.....	51
5.2.6 Analisis Validitas dan Reliabilitas Aspek Keteraturan Operasi.....	52
5.3 Analisis <i>K-Means Cluster</i>	54
5.3.1 Analisis <i>K-Means Cluster</i> Aspek Keamanan	54
5.3.2 Analisis <i>K-Means Cluster</i> Aspek Keselamatan.....	56
5.3.3 Analisis <i>K-Means Cluster</i> Aspek Kenyamanan	58
5.3.4 Analisis <i>K-Means Cluster</i> Aspek Keterjangkauan.....	60
5.3.5 Analisis <i>K-Means Cluster</i> Aspek Kesetaraan.....	62
5.3.6 Analisis <i>K-Means Cluster</i> Aspek Keteraturan Operasi	64
5.4 Rekapitulasi Hasil Analisis Validitas	66
5.5 Rekapitulasi Hasil Analisis Relibilitas	69
5.6 Rekapitulasi Hasil Analisis <i>K-Means Cluster</i>	70
BAB VI USULAN PENANGANAN EVALUASI KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN UMUM TRANS JOGJA BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA.....	71
6.1 Aspek Keamanan.....	71
6.2 Aspek keterjangkauan	72
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	73
7.1 Kesimpulan.....	73
7.1.1 Hasil Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Trans Jogja Berdasarkan Persepsi Pengguna.....	73
7.1.2 Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	73
7.1.3 Aspek Paling Baik dan Paling Buruk	74
7.1.4 Usulan Penanganan atau Rekomendasi	74
7.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	79